



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

ESCUELA DE POSTGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

LAS HABILIDADES DIRECTIVAS Y EL DESEMPEÑO
LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA DE
DISTRIBUCIÓN DE UNA EMPRESA DE SERVICIO
COURIER, CALLAO 2019

Tesis para optar el grado **MAESTRO** en:

**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS. MODALIDAD
INTERNACIONAL**

Autor:

Bachiller. Mendoza Zenozain, Eluard Alexander

Asesor:

Magister. García Saavedra, Luis Eduardo

Lima – Perú

2019

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo general establecer si existe relación entre las habilidades directivas y el desempeño laboral de los colaboradores del área de distribución de una empresa de servicio Courier, Callao 2019, en ese sentido se concibió la hipótesis general: Si existe relación entre las habilidades directivas y el desempeño laboral de los colaboradores del área de distribución de una empresa de servicio Courier. El diseño de investigación es no experimental: descriptiva – correlacional, de corte transversal; teniendo como única técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario (1 por variable, las cuales contenían 10 enunciados), los datos recogidos fueron procesados mediante el software SPSS versión 25, lo que ayudo a contrastar la hipótesis. La muestra del estudio estuvo conformada por la población de 30 colaboradores que pertenezcan al área de distribución. Los resultados obtenidos ayudaron a demostrar que, si existe relación entre las habilidades directivas y el desempeño laboral de los colaboradores del área de distribución de una empresa de servicio Courier, teniendo como sustento el coeficiente de correlación de Spearman de 0.885 por la que se considera una correlación positiva muy fuerte con lo cual se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Palabra clave: Habilidades directivas; desempeño laboral; coeficiente de correlación de Spearman.

Abstract

The general objective of this study is to establish whether there is a relationship between the managerial skills and the work performance of employees in the distribution area of a Courier service company, Callao 2019. In this sense, the general hypothesis was conceived: managerial skills and job performance of employees in the distribution area of a Courier service company. The research design is non-experimental: descriptive - correlational, cross-sectional; having as a single technique the survey and as an instrument the questionnaire (1 per variable, which contained 10 statements), the collected data were processed by software SPSS version 25, which helped to test the hypothesis. The study sample consisted of the population of 30 employees belonging to the distribution area. The results obtained helped to demonstrate that, if there is a relationship between the managerial skills and the work performance of the employees of the distribution area of a Courier service company, having as a basis the Spearman correlation coefficient of 0.885 for which it is considered a Very strong positive correlation with which the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted.

Palabra clave: Management skills; job performance; Spearman's correlation coefficient.

Dedicatoria y Agradecimientos

Se lo dedico a Dios, ya que sin su soplo de vida no estaría realizando la presente investigación.

Agradezco a mi familia por todo el apoyo brindado y su paciencia.

Mendoza Zenozain, Eluard Alexander

Tabla de contenidos

Carátula	i
Resumen	ii
Abstract	iii
Dedicatoria y agradecimiento.....	iv
Tabla de contenidos	v
Índice de tablas y figuras	vi
 I. INTRODUCCIÓN	 1
I.1. Realidad problemática.....	1
I.2. Pregunta de investigación	3
I.3. Objetivos de la investigación	4
I.4. Justificación de la investigación	4
I.5. Alcance de la investigación	5
II. MARCO TEÓRICO	7
II.1. Antecedentes	7
II.2. Bases teóricas.....	15
Habilidades directivas	15
Desempeño laboral	37
II.3. Definición de términos básicos	41
III. HIPÓTESIS	43
III.1. Declaración de hipótesis	43
III.2. Operacionalización de variables.....	43
IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS	46
IV.1. Tipo de investigación	46
IV.2. Población y muestra.....	47
IV.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos.....	47
IV.4. Procedimiento	50
V. RESULTADOS	52
VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
VI.1. Discusión	79
VI.2. Conclusiones	80
VI.3. Recomendaciones	81
Lista de referencias	83
Apéndice.....	86

Índice de tablas y figuras

Tabla n.º 3.1. Operacionalización de las habilidades directivas	46
Tabla n.º 3.2. Operacionalización del desempeño laboral.....	47
Tabla n.º 5.1. Resumen de procesamiento de casos	54
Tabla n.º 5.2. Alfa de Cronbach instrumento de habilidades directivas	54
Tabla n.º 5.3. Alfa de Cronbach instrumento de desempeño laboral.....	55
Tabla n.º 5.4. Nivel de habilidades directivas	56
Tabla n.º 5.5. ¿Cómo considera el conocimiento de él mismo (aspectos positivos y aspectos de mejora) que demuestra su jefe?	57
Tabla n.º 5.6. ¿Cómo considera la gestión del estrés que realiza su jefe en actividades difíciles?.....	58
Tabla n.º 5.7. ¿Ante dificultades cómo considera las propuestas de soluciones de problemas que realiza su jefe?	59
Tabla n.º 5.8. ¿Cómo considera la comunicación que su jefe mantiene con usted? ...	60
Tabla n.º 5.9. ¿Cómo considera la influencia que tiene su jefe sobre usted?.....	61
Tabla n.º 5.10. ¿Cómo considera las acciones de motivación que realiza su jefe?.....	62
Tabla n.º 5.11. ¿Cómo considera el manejo de conflictos de su jefe?	63
Tabla n.º 5.12. ¿Cómo considera el facultamiento y delegación de su jefe dentro de su área?	64
Tabla n.º 5.13. ¿Cómo considera el liderazgo de su jefe en la formación y dirección de equipos.....	65
Tabla n.º 5.14. ¿Cómo considera las acciones que realiza su jefe en la búsqueda de cambios positivos de la persona y de la organización?	66
Tabla n.º 5.15. Nivel de desempeño laboral.....	67
Tabla n.º 5.16. ¿Cómo considera las ideas propuestas que el colaborador manifiesta en las reuniones de área?	68

Tabla n.º 5.17. ¿Cómo considera el ordenamiento de tiempos y recursos que el colaborador demuestra en la realización de sus funciones?	69
Tabla n.º 5.18. ¿Cómo considera la iniciativa que demuestra el colaborador en mejorar las actividades diarias dentro de su área?	70
Tabla n.º 5.19. ¿Cómo considera la responsabilidad del colaborador en el cumplimiento de su horario de trabajo establecido?	71
Tabla n.º 5.20. ¿Cómo considera la responsabilidad del colaborador en el cumplimiento de los valores organizacionales?	72
Tabla n.º 5.21. ¿Cómo considera la responsabilidad del colaborador en el cuidado de las herramientas de trabajo que se le brinda?	73
Tabla n.º 5.22. ¿Cómo considera el desempeño del colaborador en la realización de sus funciones?	74
Tabla n.º 5.23. ¿Con respecto a su desempeño como considera la obtención de los resultados del colaborador en la realización de sus funciones?	75
Tabla n.º 5.24. ¿Cómo considera la adecuación en el puesto del colaborador?	76
Tabla n.º 5.25. ¿Cómo considera el trabajo en equipo del colaborador en la interacción con sus compañeros?	77
Tabla n.º 5.26. Correlación entre habilidades directivas y desempeño laboral.....	78
Tabla n.º 5.27. Correlación entre habilidades personales y desempeño laboral	79
Tabla n.º 5.28. Correlación entre habilidades interpersonales y desempeño laboral...	80
Tabla n.º 5.29. Correlación entre habilidades grupales y desempeño laboral	81

Figura n.º 2.1. Dimensiones de las habilidades directivas.....	17
Figura n.º 2.2. Jerarquía de habilidades personales para el manejo de la vida.....	18
Figura n.º 2.3. Cinco aspectos fundamentales del autoconocimiento.....	19
Figura n.º 2.4. Modelo general del estrés.....	20
Figura n.º 2.5. Modelo de solución de problemas	22
Figura n.º 2.6. Limitaciones del modelo analítico de solución de problemas	23
Figura n.º 2.7. Bloqueos que inhiben la solución creativa de problemas.....	24
Figura n.º 2.8. Modelo de solución analítica y creativa de problemas	25
Figura n.º 2.9. Vinculaciones entre la comunicación inhábil y las relaciones interpersonales	26
Figura n.º 2.10. Los ocho atributos de la comunicación de apoyo.....	27
Figura n.º 2.11. Poder personal: Piedra de avance o roca de tropiezo.....	28
Figura n.º 2.12. Determinantes del poder personal	28
Figura n.º 2.13. Relación entre las fuentes de poder personal y la confianza	28
Figura n.º 2.14. Determinantes de poder en el puesto	29
Figura n.º 2.15. Estrategias de influencia.....	29
Figura n.º 2.16. Comparación entre las estrategias de influencia.....	30
Figura n.º 2.17. Modelo de poder e influencia.....	31
Figura n.º 2.18. Seis elementos de un programa integrador de motivación.....	32
Figura n.º 2.19. Modelo integrador para aumentar la motivación	32
Figura n.º 2.20. Relación entre el nivel del conflicto y los resultados organizacionales	33
Figura n.º 2.21. Resumen del modelo para el manejo de conflictos	34
Figura n.º 2.22. Diferencias entre poder y facultamiento.....	35
Figura n.º 2.23. Cinco dimensiones fundamentales del facultamiento.....	35
Figura n.º 2.24. Ventajas de la delegación.....	36

Figura n.º 2.25. Relaciones entre los elementos del facultamiento y la delegación facultada.....	36
Figura n.º 2.26. Las cuatro etapas del desarrollo de los equipos	37
Figura n.º 2.27. Un marco de referencia de cambio positivo	38
Figura n.º 4.1. Escala de interpretación de Spearman	51
Figura n.º 4.2. Rango de valor de Alfa de Cronbach	52
Figura n.º 5.1. Frecuencia de nivel de habilidades directivas	56
Figura n.º 5.2. ¿Cómo considera el conocimiento de él mismo (aspectos positivos y aspectos de mejora) que demuestra su jefe?	57
Figura n.º 5.3. ¿Cómo considera la gestión del estrés que realiza su jefe en actividades difíciles?.....	58
Figura n.º 5.4. ¿Ante dificultades cómo considera las propuestas de soluciones de problemas que realiza su jefe?	59
Figura n.º 5.5. ¿Cómo considera la comunicación que su jefe mantiene con usted? ..	60
Figura n.º 5.6. ¿Cómo considera la influencia que tiene su jefe sobre usted?	61
Figura n.º 5.7. ¿Cómo considera las acciones de motivación que realiza su jefe?.....	62
Figura n.º 5.8. ¿Cómo considera el manejo de conflictos de su jefe?	63
Figura n.º 5.9. ¿Cómo considera el facultamiento y delegación de su jefe dentro de su área?	64
Figura n.º 5.10. ¿Cómo considera el liderazgo de su jefe en la formación y dirección de equipos eficaces?	65
Figura n.º 5.11. ¿Cómo considera las acciones que realiza su jefe en la búsqueda de cambios positivos de la persona y de la organización?.....	66
Figura n.º 5.12. Frecuencia de nivel de desempeño laboral.....	67
Figura n.º 5.13. ¿Cómo considera las ideas propuestas que el colaborador manifiesta en las reuniones de área?	68
Figura n.º 5.14. ¿Cómo considera el ordenamiento de tiempos y recursos que el colaborador demuestra en la realización de sus funciones?	69

Figura n.º 5.15. ¿Cómo considera la iniciativa que demuestra el colaborador en mejorar las actividades diarias dentro de su área?	70
Figura n.º 5.16. ¿Cómo considera la responsabilidad del colaborador en el cumplimiento de su horario de trabajo establecido?	71
Figura n.º 5.17. ¿Cómo considera la responsabilidad del colaborador en el cumplimiento de los valores organizacionales?	72
Figura n.º 5.18. ¿Cómo considera la responsabilidad del colaborador en el cuidado de las herramientas de trabajo que se le brinda?	73
Figura n.º 5.19. ¿Cómo considera el desempeño del colaborador en la realización de sus funciones?	74
Figura n.º 5.20. ¿Con respecto a su desempeño como considera la obtención de los resultados del colaborador en la realización de sus funciones?	75
Figura n.º 5.21. ¿Cómo considera la adecuación en el puesto del colaborador?	76
Figura n.º 5.22. ¿Cómo considera el trabajo en equipo del colaborador en la interacción con sus compañeros?	77

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

Lista de referencias

- Aburto Pineda, H. (2011). Las habilidades directivas y su repercusión en el clima organizacional. (Tesis doctoral) Instituto Politécnico Nacional; México.
- Alcon, N. (2014). Habilidades Gerenciales y la Satisfacción Laboral de los Docentes de las Escuelas Básicas del Sector Caño Nuevo Del Municipio Tinaquillo, Estado Cojedes. (Tesis de maestría) Universidad de Carabobo; Venezuela.
- Aldave Terrones, A. (2018). Habilidades directivas y cultura organizacional según los trabajadores de la Gerencia del Registro Electoral del Reniec – 2018. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo; Perú.
- Alles, M. (2006). Desempeño por competencias: evaluación de 360°. Argentina: Ediciones Granica S.A.
- Arroyo, R. (2012). Habilidades gerenciales: Desarrollo de destrezas, competencias y actitud. Bogotá, D.C.: ECOE Ediciones. Colección Ciencias Administrativas.
- Bittel, L. (2000). Administración de recursos humanos para el alto desempeño. Editorial Trillas, S.A. Sexta edición. México, D.F.
- Carrasco, S. (2015). Metodología de la investigación científica, pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación (novena edición). Perú: Editorial San Marcos.
- Chiavenato, I (2007); “Administración de Recursos Humanos: el capital humano de las organizaciones”. (8° Ed). México: Editorial McGraw-Hill.
- Fernández Carranza, M. (2018). Habilidades gerenciales y comunicación organizacional en la Corte Suprema de Justicia del Perú, 2018. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo; Perú.
- George, D. y Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A Simple Guide and Reference. 11.0 Update (4.^a ed.). Boston: Allyn & Bacon.

- GORRITI BONTIGUI, M. (2007). La Evaluación del Desempeño en las Administraciones Públicas Españolas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 23 (3), 367-387.
- Gutiérrez, E. (2010). *Competencias Gerenciales*. Colombia: ECOE Ediciones.
- Hernandez Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (2010). *Metodología de la Investigación* (5.a Edición). Chile: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6.a Edición). México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Isea, J. (2013). *Programa de Capacitación para optimizar el Desempeño Laboral: Propuesta formativa para el desarrollo del Talento Humano en las Organizaciones*. (1°Ed). México: Editorial Académica Española.
- Madrigal, B. (2009). *Habilidades directivas*. 2da. Edición. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Mondragón Barrera, M. (2014). Uso de la correlación de spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Revista Movimiento científico*, Vol.8 (1): 98-104.
- Muguerza Vera, L. y Salvador Requejo, M. (2015). *Influencia de las habilidades gerenciales en el clima organizacional de las microempresas pertenecientes a la familia Asenjo de la ciudad de Chiclayo*. (Tesis de grado) Universidad Cesar Vallejo; Perú.
- Orellana Alemán de Mazariegos, M. (2011). *Estilos Gerenciales y su Incidencia en el Desempeño Organizacional. El caso de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. (Tesis doctoral) Universidad Estatal a Distancia; Costa Rica.
- Pernía, K. Y Carrera, M. (2014). *Correlación entre las competencias y el desempeño laboral: Observarás como se vinculan las competencias y el desempeño laboral, utilizando la técnica del AC sociopsicodramatico*. (1° Ed). Mexico: EAE.

- Puchol, L. (2010). El libro de las Habilidades Directivas. 3ra. Edición. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Reyes Maldonado, K. (2016). Habilidades Gerenciales y Desarrollo Organizacional (Estudio realizado con gerentes de los hoteles inscritos en la Asociación de Hoteles de Quetzaltenango). (Tesis de grado) Universidad Rafael Landívar; Guatemala.
- Romero Perez, D. (2018). Habilidades gerenciales y desarrollo humano de los colaboradores de la Municipalidad de Lima, 2018. (Tesis de maestría) Universidad Nacional de Educación; Perú.
- R. Wayne Mondy, & Robert M. Noe (2005). Administración de recursos humanos. Novena Edición. México: Pearson Educación.
- Sabino, C. (1992). El Proceso de Investigación. Argentina: Editorial Lumen/Humanitas.
- Sánchez Arriola, A. (2013). La satisfacción laboral y las habilidades directivas de las mujeres ejecutivas mexicanas como determinantes de la productividad organizacional. (Tesis doctoral) Instituto Politécnico Nacional; México.
- Uzcategui, J. (2011), Recursos humanos. Gestión del talento humano. (2° Ed). México: Editorial McGraw-Hill.
- Vásquez Cabrera, G. (2017). Desarrollo de habilidades directivas y desempeño laboral del proyecto especial del valle de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro en Ayacucho, 2017. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo; Perú.
- Whetten, D. & Cameron, K. (2011). Desarrollo de habilidades directivas. 8va. Edición. México: Pearson Educación.